

Daftar Pustaka

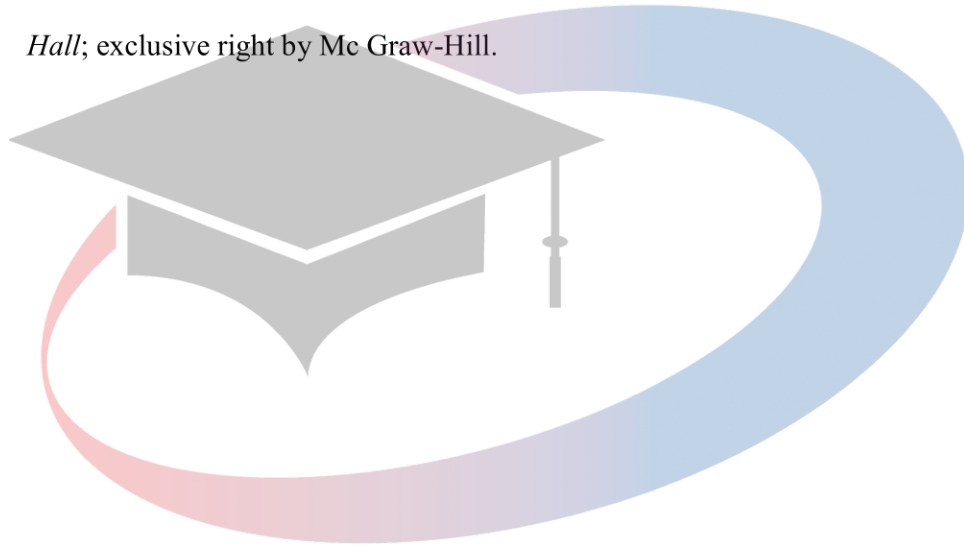
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” : *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, No 2
- Caruana. A. 2002. Service Loyalty: “The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction”, *European Journal of Marketing*, Vol.36 No.7/8, pp. 811-955.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. & Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran. jilid 2*, Jakarta, PT.Prenhalindo.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nissan Motor. 2014. *After Sales Dealer Operational Standart*. Jakarta: NMI
- Prasetio, Ari. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” : *Management Analysis Journal*, Volume 1, No.2
- Soeling. P. D. 2007. “Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. *Bisnis & Birokrasi*.
- Sukmawati, Kartika. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. : Skripsi Jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi- Universitas Gunadarma.

Sugiyono. 2004. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Bandung : CV.ALFABETA.

-----, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy.2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006, *Service Marketing, Fourth edition, Prentice Hall*; exclusive right by Mc Graw-Hill.



UNIVERSITAS MIKROSKIL